

CLIPPEDIMAGE= JP02002007594A  
PAT-NO: JP02002007594A  
DOCUMENT-IDENTIFIER: JP 2002007594 A  
TITLE: CONSUMER INFORMATION BUSINESS SYSTEM

PUBN-DATE: January 11, 2002

INVENTOR-INFORMATION:

NAME	COUNTRY
SATO, HISASHI	N/A

ASSIGNEE-INFORMATION:

NAME	COUNTRY
SATO HISASHI	N/A

APPL-NO: JP2000227940

APPL-DATE: June 22, 2000

INT-CL\_(IPC): G06F017/60

ABSTRACT:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a consumer information business system which can collect information timely over a wide range by preparing an information collecting system capable of easily and positively providing information and report the information to an object trader to cooperate for early improvement when a consumer has a complaint about or desire for an article and provides the information for even general consumers to protect the profits of many consumers.

SOLUTION: A system is structured which can handle a consumer's complaint as an article and enables information on it to widely be sold and bought.

Specifically, an information center collects the complaint or desire from a customer through a communication line such as the Internet and pays for it, discloses the collected information to general consumers or

EAST AVAILABLE COPY

traders through the communication line such as the Internet, and provides charged data browsing service for specific information.

COPYRIGHT: (C) 2002, JPO

(19)日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-7594

(P2002-7594A)

(43)公開日 平成14年1月11日(2002.1.11)

(51)Int.Cl.  
G 0 6 F 17/60

識別記号  
1 3 2  
Z E C  
3 0 2

F I  
G 0 6 F 17/60

テマコード(参考)  
1 3 2 5 B 0 4 9  
Z E C  
3 0 2 E

審査請求 未請求 請求項の数9 書面 (全7頁)

(21)出願番号 特願2000-227940(P2000-227940)  
(22)出願日 平成12年6月22日(2000.6.22)

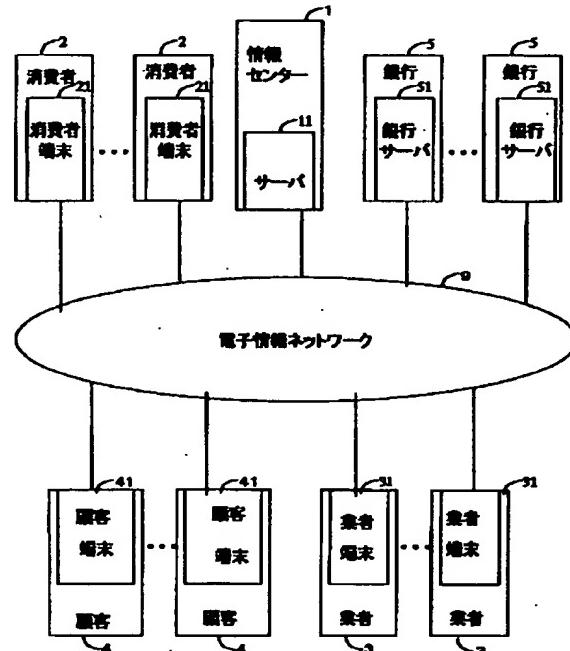
(71)出願人 597051528  
佐藤 恒  
鹿児島県国分市中央1丁目19-30-4  
(72)発明者 佐藤 恒  
鹿児島県国分市中央1丁目19-30-4  
Fターム(参考) 5B049 BB07 BB11 CC00 CC36 EE00  
GG00 GG07

(54)【発明の名称】 消費者情報ビジネスシステム

(57)【要約】

【課題】消費者が商品について苦情や要望を抱いた時、容易に積極的に情報が提供出来る情報収集システムを用意し、タイムリーに、広い範囲でそれらの情報を収集し、対象業者に通達し業者の早期改善に協力し、且つ、一般の消費者にも提供して多くの消費者の利益を守りうる消費者情報ビジネスシステムを提供する。

【解決手段】消費者の不満を商品として扱い、その情報の売り買いを広く行えるシステムを構築する。具体的には、インターネットなどの通信回線を介して顧客からの苦情や要望を情報センターが代金を支払って収集し、一般消費者、或いは業者にインターネットなどの通信回線を介して、収集した情報を開示し、特定の情報については、有料にてデータ閲覧サービスを行うシステムを提供する。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】物品やサービスなどについて消費者が何らかの要望や苦情を有した場合の情報を情報センターに収集し、収集した情報を第3者に提供するシステムであって、前記情報センターのサーバが、消費者の端末から通信回線を介して送られてきた情報を受信する手段と、情報提供報酬を通信回線を介して前記消費者に支払う手段と、収集された前記情報をデータベースに蓄積する手段と、アクセスしてきた第3者である顧客または情報センターと情報取引契約を交わしている契約顧客に対して、要求に応じて課金した情報を通信回線を介して提供する手段、とを備えていることを特徴とする消費者情報ビジネスシステム。

【請求項2】請求項1において、前記情報センターのサーバが、情報を提供した消費者への報酬金額を数値化して累積管理する手段と、一定の累積値や時期になった時や前記消費者の要求があった時に、自動的に通信回線で接続された金融機関を介して該記消費者への支払いを実施する手段、とを備えていることを特徴とする消費者情報ビジネスシステム。

【請求項3】請求項1において、前記情報センターのサーバが、消費者より情報が提供された時、提供された情報に関する前記契約顧客を選択する手段と、該記契約顧客との契約内容に応じて該記契約顧客の端末またはサーバに該記情報を送る手段、とを備えていることを特長とする消費者情報ビジネスシステム。

【請求項4】請求項1において、前記情報センターのサーバが、収集した消費者情報の集計や分析を行う手段と、前記集計や分析で生成されたデータを格納する手段と、通信回線を介して各種の顧客の要求に応じて前記データを販売する手段、とを備えていることを特徴とする消費者情報ビジネスシステム。

【請求項5】請求項1において、前記情報センターのサーバが、消費者の情報を受けた時点から前記第3者である顧客に公開するまでの時間を任意に定めた時間に設定する手段を有していることを特徴とする消費者情報ビジネスシステム。

【請求項6】請求項1において、前記情報センターのサーバが、物品やサービスの提供者へは正勧告などのクレーム行為を行うことを消費者から通信回線を介して依頼される手段と、通信回線を介して該記物品やサービスの提供者へは正勧告などのクレーム行為行う手段、とを備えていることを特徴とする消費者情報ビジネスシステム。

【請求項7】 請求項1において、前記情報センターのサーバが、各種の顧客への課金を数値化して累積管理する手段と、課金額を通信回線を介して前記顧客に請求する手段と、通信回線で接続された金融機関を介して入金を確認する手段、とを備えていることを特徴とする消費者情報ビジネスシステム。

【請求項8】請求項1において、前記情報センターのサーバが、物品やサービスなどの商品のWEBブラウザの画面上に、該記商品に関する契約顧客や第3機関へのリンクサイトを配備し、前記消費者や前記第3者である顧客が画面上のリンクサイトをクリックすることで通信回線を介して希望のリンクサイトへアクセス出来る手段を備えていることを特徴とする消費者情報ビジネスシステム。

【請求項9】請求項1において、前記情報センターのサーバが、前記消費者や前記第3者である顧客の仮名を設定する手段と、前記仮名を顧客番号に1対1で連結させる手段と、公共に開示される情報に付記されるときの消費者や顧客の名前を、指定がない限り自動的に前記仮名に変換して表示する手段、とを備えていることを特徴とする消費者情報ビジネスシステム。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、通信回線を通じて、物品やサービス等の商品に対して何らかの不満を有する消費者から苦情や要望を情報として買い取り、その情報をデータ化して販売するビジネスに関するものである。

## 【0002】

【従来の技術】従来より、図5に示すように、消費者が、購入した製品やサービスなどの商品の欠陥に不満を抱いた場合は、生産業者、製造業者、販売業者、或いはサービス業者などの業者3に直接に、訪問、手紙、電話などの手段を用いて、苦情や要望を訴えていて、その解決は、消費者2と業者3間で行われていた。一部に、消費者センター19が消費者2と業者間3の仲介を行うこともあったが、その場合も、訪問、電話、手紙などの手段が用いられていた。商品品質の問題が一般消費者の知るところとなるのは、人々の口頭伝達で情報が伝わった場合、業者がリコールをして商品の回収を行う場合、消費者が投書などで公共の報道手段を通じて内容伝達した場合、或いは苦情解決が紛糾して裁判抗争する事態になった場合などであり、苦情発生時から時間が大きく経過した後であった。一般に、消費者が苦情を呈する頃在苦情は、潜在苦情より遙かに少ないと言われて、業者は顧客満足度を高める活動として、消費者を対象としたアンケート調査を行い、潜在苦情や改善提案を拾い上げることもあった。従来、消費者の不満そのものを商品として扱うという認識はなく、苦情や要望の公的な売り買い行為は存在していなかった。

## 【0003】

【発明が解決しようとする課題】従来より、早期に知ることができる苦情情報は、消費者の狭い生活圏内に限られていて、苦情発生時に情報がすでに存在しているにも拘わらず、その情報は多くの消費者に伝わらないため、消費者の利益が守られないという問題があった。苦

情や改善提案を積極的に利用して顧客満足度を高める努力をしている業者もあるが、手紙や電話などによるアンケート調査では、経費と時間がかかる割に、得られるデータは、臨時性や具体性を欠く概念的なものになっていた。一方、消費者の方も、早く改善すべき内容の苦情や価値のある改善提案を有していたとしても、対象業者の連絡先を調べたり手紙を書いたりする煩わしさ、或いはアラバシー上の懸念から、具体的な行為に至らないことが多かった。本発明は、以上の問題を鑑みて、

- 1) 消費者が容易に積極的に苦情や要望を発信でき、
- 2) タイムリーに、広い範囲でそれらの情報を収集できて、
- 3) それらの情報をいち早く該当業者に通達して業者の早期改善に協力し、
- 4) それらの情報を他の消費者にも提供して消費者の利益を事前に守り、
- 5) 情報の開示に当たっては顧客のアラバシーを守れる、システムを提供することを目的として発明されたものである。

#### 【0004】

【課題を解決するための手段】上記課題を達成するための本発明の主たる手段は、消費者の不満を商品として扱い、その情報の売り買いを広く行えるシステムを構築することである。まず第一に消費者が購入した製品やサービス等の商品において、消費者が何らかの苦情や要望を有した場合に、インターネットなどの通信回線を介して消費者情報を情報センターに提供してもらい、情報提供者には、報酬が支払われるシステムにしている。第2に情報センターは、消費者情報のデータの処理、集計、分析、保存などをサーバなどのコンピュータシステムを使用してを行い、一般顧客や業者にインターネットなどの通信回線を介して、収集した情報を開示し、特定の情報については、有料にてデータ閲覧サービスを行うシステムにしている。

【0005】苦情や要望情報を受付けた時点から公開するまでの時間を任意に定めた時間に設定することもできる。また、情報センターと契約している業者には、インターネットなどの通信回線を通じてタイムリーに苦情や要望情報を送る情報提供サービスが行なわれる。有償となるが、消费者的代行で対象業者に、コンピューターで作成された是正勧告などをインターネットなどの通信回線を通じて送付するサービスも行われる。さらには、情報センターのブラウザの対象商品の画面上で、消費者が、対象業者や他の消費者とコミュニケーション出来る場も提供している。情報提供者のアラバシーの保護のため、公開情報への実名記載は顧客の選択に任されている。また、要望の中でも改善提案が含まれる消費者情報については、情報センターと機密保持契約を結んでいる業者を対象にして情報が配達される。以上の構成の消費者情報ビジネスシステムを構築する。

#### 【0006】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施例の形態について説明する。図1は、本発明の代表的な実施形態における消費者情報ビジネスシステムのネットワーク構成図である。情報センター1のサーバ11、消費者2の消費者端末21、業者3の業者端末31、顧客4の顧客端末41、及びそれぞれが使用する金融機関である銀行5の銀行サーバ51が、電子情報ネットワーク9の代表的な通信回線であるインターネットに接続されている。消費者2は、物品やサービス等の商品に対して苦情や要望を有する個人や各種の団体や機関のことである。業者3は、生産業者、製造業者、販売業者、およびサービス業者などの広義の物品やサービスを提供する業者であり、業者端末31がハイエンドのサーバであることもありうる。顧客4は、情報センターにアクセスして情報を得る個人や各種の団体や機関のことである。上記の定義は機能的なものであり、同一の個人や団体が消費者2、顧客4、或いは業者3になりえる。

#### 【0007】図2は、本発明の消費者情報ビジネスシス

テムの機能構成に関わるフローチャートの一例を示したものである。購入した製品や受けたサービスなど広義の商品に対して何らかの不満を持った消費者2は、消費者端末から、インターネットを介して、情報センター1のサーバにアクセスして苦情や要望22を入力し送信する。情報センター1は、情報提供の見返りに、消費者の口座へ銀行を介して代金を支払う。本発明の例では、情報種毎に礼金が定まっており、相当のポイント数に換算されて消費者毎に累積されている。消費者は定められたポイント数以上を保有したときに、換金できるようになっていて、情報センターの口座を持つ銀行から通信回線を介して送金される。顧客から得られた消費者情報は、情報センター1のサーバにて情報処理12され、データベース13に格納される。

【0008】一方、生産業者、製造業者、販売業者、サービス業者などの業者からの情報閲覧請求に対して、情報センター1は情報を提供して課金を行う。本実施例では、情報センター1と年間契約33をしている契約業者32も存在している。消費者情報が情報センターに届いた時点で、苦情や要望情報の対象となっている契約業者32には、情報センター1からインターネットを介して前記消費者情報が即時に送られる。その後の24時間後に、前記消費者情報は情報センターのホームページ上に公開される。該記契約業者32は、苦情情報が情報センターのサーバ上で一般に公開されるまでの間に、例えば、内容を調査して対応方針をまとめて情報センター1にインターネットを介して送り、消費者の不安をいち早く取り除くことが可能である。また、情報センター1のサーバのWEBブラウザには、直接リンクする契約業者32のサイトの設置が可能となっている。契約業者32は、情報センター1の対象商品の画面の掲示板に、業者

としての対応コメントや改善報告を入力しても良いし、情報センターとリンクしてある業者のホームページの対象商品サイトに対応コメントを容易していくてもよい。

【0009】要望の中に改善提案があると消費者が判断している場合は、その分野の契約業者であり、且つ、情報センター1と機密保持契約を結んでいる業者をコンピュータが選択して、その業者のみに限定して情報が配達される。本実施例では、提案が採用された場合は、提案者である消費者2が提案を採用した契約業者3から礼金を受け取るケースも定めている。

【0010】苦情情報には、苦情発生状況だけでなく、消費者の心情や今後のアクションについての情報が得られる。消費者が、「今後の改善を希望」と言う要望程度のものから、「情報センターからは正勧告書の送付」とか、「訴訟手続き」というものまである。特に中者の場合は、有料となるが、情報センターのコンピュータシステムによって是正勧告書36が作成され、インターネットを介して対象業者には正勧告が行われる。一般的な消費者や業者が、購入した商品の品質に疑問を持ったり、購入予定品の評判を確認するために、顧客4として情報センター1にアクセスして、閲覧要求42を行い、情報提供サービス34を受けることができる。この場合、課金される情報と課金されない情報があり、サーバでコントロールされている。

【0011】図3は、本発明の苦情情報の入力手順の一例である。情報センターにアクセスした消費者はホームページ61にあるガイダンスを最初に読む。利用者資格、礼金の支払い条件、支払が行われない情報例、虚偽や悪意のある苦情に対するセンター側の対応、礼金のポイント数制、プライバシ保護の説明などが述べてある。例えば、改善提案を含んでいるものは、機密保持契約を締結している該当契約業者に配達されることや、プライバシー保護に関しては、業者に直接連絡をする時以外は、通常、公開情報の発信者名に仮名を当てることなどが述べてある。その後、「苦情情報入力」612を選択する。「改善提案入力」614の手順は、「苦情情報入力」612の手順と、知的所有権に関する同意の確認以外は、ほぼ同一であるので説明を割愛するが、「苦情情報閲覧」613については後述する。「修正、変更」615の選択も出来るが、これは、過去に入力した内容の訂正や顧客情報内容を変更したい時に使用される。

【0012】「苦情情報入力」612を選択した後、登録画面62になり、前記消费者的消費者番号と暗唱番号を入力する。このとき、現在の獲得ポイント数も表示される。新規登録の場合は、クレジットカードなどの個人情報が入力されると、顧客番号がオンライン発行される。この時、仮名もデフォルトとして宛われるが、前記消費者が、独自にまだ使用されていない仮名を指定することもできる。仮名は、顧客番号と1対1で結び付けられており、データは顧客番号で処理されているが、情報

公開の表示の時だけ、顧客番号ではなく仮名に変換されて表現される。

【0013】商品同定画面63では、苦情のタイプを苦情分類の中から選択した後、画面の指示に従い、商品や業者の同定選択を行う。商品や業者の同定には、サーバに格納されている検索エンジンが使用される。苦情入力画面64では、事件内容、および苦情レベルを選択する。「苦情レベル選択」については、1)商品の処置に関する「今後の改善を希望」、「交換」、「返品」、「代償」、「別途相談」などの選択、2)緊急度に関する「至急」、「〇〇日以内」などの選択、3)今後のアクションに関する「特に行動なし」、「自分で請求する(した)」、「情報センターから勧告書送付依頼」、「訴訟予定」などのカテゴリの中で選択による回答が行われる。

【0014】その後のプライバシー画面65では、開示データに、顧客の本名を使用するか仮名を使用するかを選択する。交流画面66では、センターが提供している掲示板サイトの他に、対象業者、消費者専門弁護士、消費者団体、或いは本商品の自主サークルなどの関連のホームページへのリンクサイトが設置ができるようになっている。業者、弁護士へ消費者がアクセスして依頼や意見交換を行うことができる。終了画面67では、情報提供のお礼と共に、代金支払いや、新獲得ポイント数が表示される。

【0015】一方、一般消費者や業者が、購入した商品の品質に疑問を持ったり、購入予定品の評判を確認するために、情報センターにアクセスして、今までの苦情情報を知ることができる。図4は苦情情報閲覧手順のフローチャートの一例である。情報センターのホームページ61にアクセスした顧客は、ガイダンスを読んだ後、苦情情報閲覧613を選択する。顧客は、商品同定画面63にて、商品カテゴリ選択か、業者選択かのどちらを先にするかを選択し、あとは画面の指示通りの選択をして、サーバ内に内蔵された検索エンジンを用いて、商品の同定を行い、商品の確認画面72で確認する。商品が異なっている場合は、異なる部分を選択して修正する。商品が確認されると、対象商品に関わる累積苦情数と閲覧料金が表示され、顧客のデータの閲覧希望を確認する。顧客がデータ閲覧を希望する場合は、登録画面62になり、顧客は顧客番号と暗唱番号を入力することにより、該当商品に関するデータベースを閲覧できる。新規登録の場合は、支払い方法などを含めた顧客情報を入力すると、顧客番号がオンライン発行される。データ閲覧画面74で、希望のデータを閲覧する。

【0016】交流画面66では、情報センターが提供している掲示板サイトの他に、対象業者、消費者専門弁護士、消費者団体、或いは本商品の自主サークルなどの関連のホームページへのリンクサイトが設定できるようになっており、顧客が業者、弁護士へアクセスして依頼や

意見交換を行うことができる。本発明の例では、掲示版への記載においては、顧客が本名名義を指定しない限り、仮名で掲載される。終了画面67では、課金料金、または、累計ポイント数が表示される。

【0017】本発明の消費者情報収集ビジネスシステムにおいては、ここで説明した以外のその他のオプション、例えば、提供された苦情情報の集計や解析、情報に対する報酬、契約業者へのサービスのあり方、情報入力時の画面上の手順や内容、或いは、顧客のプライバシー保護手段などの変形や追加をすることなどは、本発明の主旨になんら影響を及ぼさないことは自明である。

#### 【0018】

【発明の効果】本発明によれば、消費者が容易に積極的に苦情や要望情報を発信することが、出来るため、タイムリーに、広い範囲でそれらの情報を収集でき、それらの情報を早く業者や消費者が知ることができ、業者においては早期対応ができるようになり、消費者においては、被害の拡大を防止して消費者の利益を事前に守ることができます。さらには、情報センターという第3者機関による業者への苦情、或いは、提案の伝達により、公平で、影響力の大きい伝達が行われる。また、一連の活動において消費者のプライバシーも保護されるというメリットがある。

#### 【0019】

##### 【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の消費者情報ビジネスシステムのネットワーク構成例を示す図である。

【図2】本発明の消費者情報ビジネスシステムの機能構成例を示す図である。

【図3】本発明の苦情情報入力手順の例を示す図である。

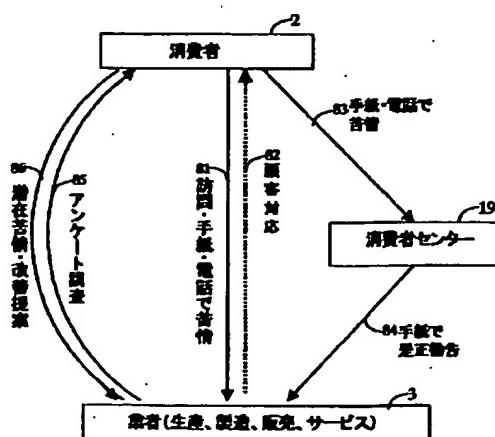
【図4】本発明の苦情情報閲覧手順の例を示す図である。

【図5】従来の苦情伝達の形態を示す図である。

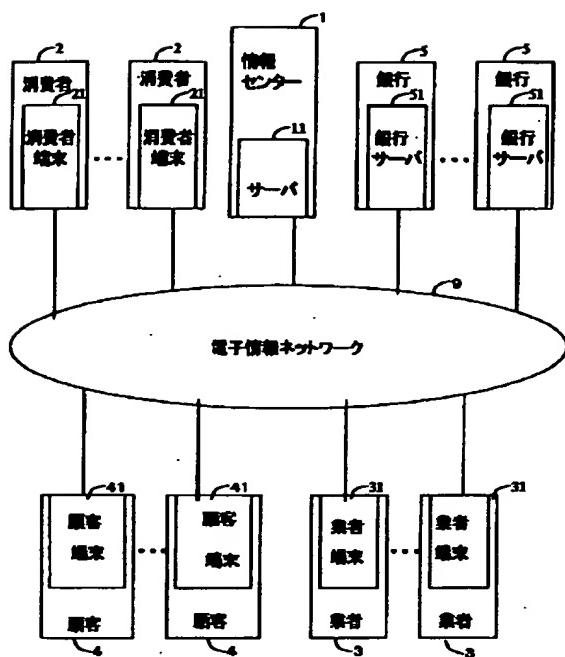
##### 【符号の説明】

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| 1 : 情報センター        | 10 : 13 : データベース  |
| 2 : 消費者           | 19 : 消費者センター      |
| 3 : 業者            | 21 : 消費者端末        |
| 4 : 顧客            | 25 : 苦情・改善提案      |
| 5 : 銀行            | 31 : 業者端末         |
| 9 : 電子情報ネットワーク    | 32 : 契約業者         |
| 11 : サーバ          | 33 : 年間契約         |
| 12 : 情報処理         | 34 : 情報提供サービス     |
| 13 : データベース       | 36 : 是正勧告書        |
| 19 : 消費者センター      | 41 : 顧客端末         |
| 21 : 消費者端末        | 20 : 42 : 閲覧要求    |
| 25 : 苦情・改善提案      | 51 : 銀行サーバ        |
| 31 : 業者端末         | 61 : ホームページ       |
| 32 : 契約業者         | 62 : 登録画面         |
| 33 : 年間契約         | 63 : 商品同定画面       |
| 34 : 情報提供サービス     | 64 : 苦情入力画面       |
| 36 : 是正勧告書        | 65 : プライバシ画面      |
| 41 : 顧客端末         | 66 : 交流画面         |
| 42 : 閲覧要求         | 67 : 終了画面         |
| 51 : 銀行サーバ        | 72 : 確認画面         |
| 61 : ホームページ       | 30 : 74 : データ閲覧画面 |
| 62 : 登録画面         | 612 : 苦情情報入力      |
| 63 : 商品同定画面       | 613 : 苦情情報閲覧      |
| 64 : 苦情入力画面       | 614 : 改善提案入力      |
| 65 : プライバシ画面      | 615 : 修正・変更       |
| 66 : 交流画面         |                   |
| 67 : 終了画面         |                   |
| 72 : 確認画面         |                   |
| 30 : 74 : データ閲覧画面 |                   |
| 612 : 苦情情報入力      |                   |
| 613 : 苦情情報閲覧      |                   |
| 614 : 改善提案入力      |                   |
| 615 : 修正・変更       |                   |

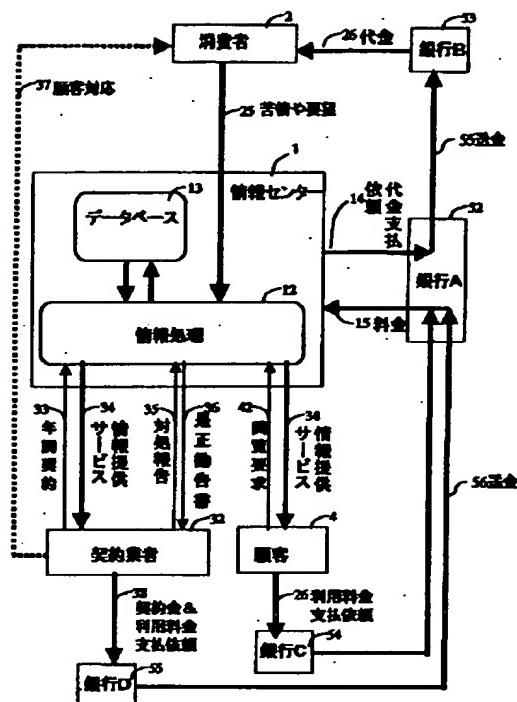
【図5】



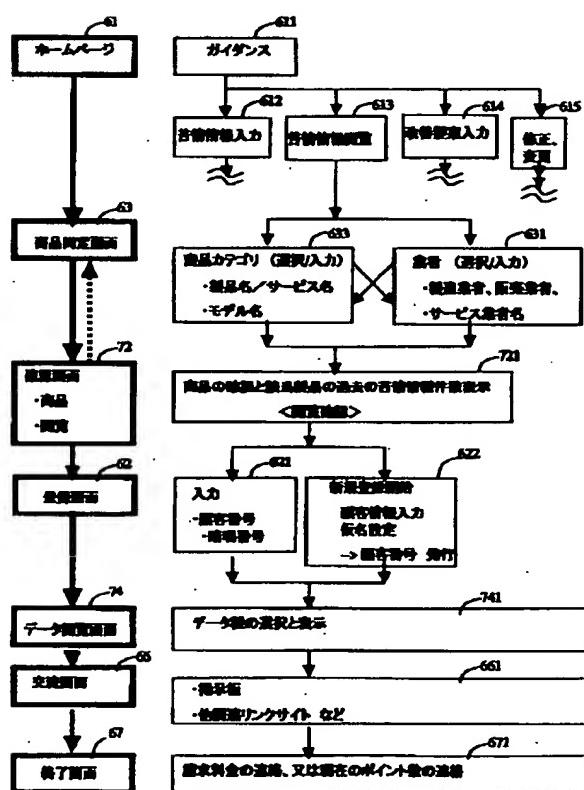
【図1】



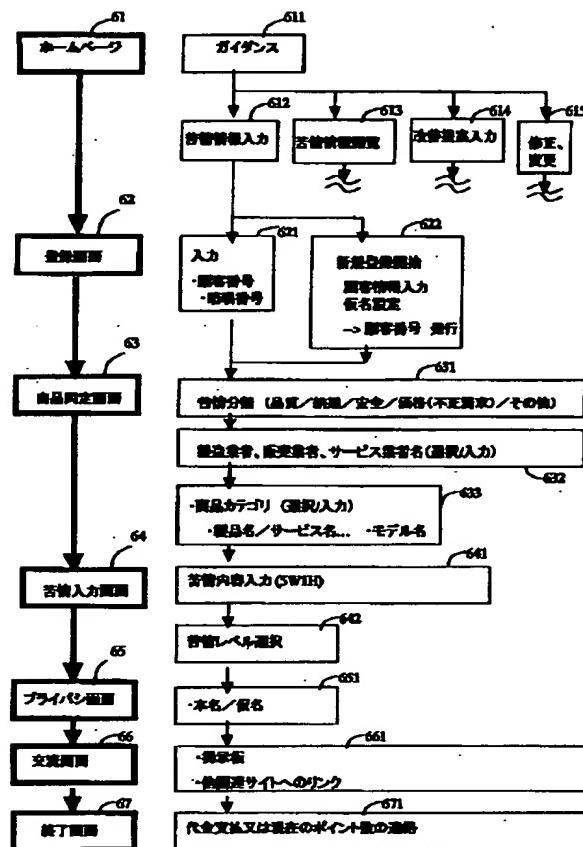
【図2】



【図4】



【図3】



**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning  
Operations and is not part of the Official Record**

## **BEST AVAILABLE IMAGES**

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- BLACK BORDERS**
- IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**
- FADED TEXT OR DRAWING**
- BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING**
- SKEWED/SLANTED IMAGES**
- COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS**
- GRAY SCALE DOCUMENTS**
- LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT**
- REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY**
- OTHER:** \_\_\_\_\_

**IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.**

**As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.**